

RESPON MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN MOBIL SEHAT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN (Studi Kasus Mobil sehat di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)

Emeliya Sinvana¹, Yaqub Cikusin², Hayat³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: emeliyasinfana13@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Respon Masyarakat terhadap kebijakan mobil sehat di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. Penelitian ini dilaksanakan di beberapa desa di Kecamatan Sekaran yang mendapatkan mobil sehat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah kebutuhan yang harus dipenuhi, sehingga semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Pelayanan harus ditujukan kepada semua masyarakat, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, latar belakang ekonomi dan status sosial semua hal itu tidak boleh menjadi pembeda dalam pelayanan kesehatan. Demi terciptanya kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan maka setiap daerah atau wilayah menciptakan inovasi yang bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Berawal dari pemikiran tersebut Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat kebijakan atau program baru dalam bidang kesehatan yaitu mobil sehat. Hal ini dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan untuk meningkatkan derajat kesehatan di Kabupaten Lamongan. Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan mobil sehat kepada masyarakat di Kecamatan sekaran mendapatkan respon yang positif. Dan kualitas pelayanan kesehatan dalam operasionalisasi program mobil sehat juga dapat dikategorikan baik. Tetapi, ada beberapa yang harus diperbaiki seperti kelengkapan fasilitas yang ada di dalam mobil sehat, tidak adanya SOP dan lain – lain.

Kata kunci : respon masyarakat, kebijakan mobil sehat, pelayanan kesehatan

Pendahuluan

Pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, dimana pemerintah sebagai institusi yang bertanggung jawab memenuhi kewajibannya dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan pada pasal 34 ayat (3) bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Pelayanan kesehatan, dan kualitas yang baik bukan hanya dilihat dalam hal pelayanan saja, namun juga dari fasilitas yang baik serta aparatur pelayanan, pelayanan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang terhadap keinginan pasien. Pembenahan terhadap pelayanan kesehatan, tidak hanya pada sektor

fisik saja. Akan tetapi pemahaman dan kesadaran dari masyarakat juga harus terus ditumbuhkan. begitu pula dengan pola pikir pemberi pelayanan yang harus benar – benar mengabdikan untuk melayani masyarakat.

Demi terciptanya kesejahteraan masyarakat di bidang kesehatan maka setiap daerah atau wilayah menciptakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan yaitu dengan pengadaan Mobil Sehat. Mobil Sehat merupakan mobil yang digunakan untuk Pelayanan Kesehatan, Konseling dan rujukan dengan mempertimbangkan rujukan di wilayah kerja puskesmas. Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat Lamongan dalam bentuk kegiatan Promotif, Preventif, Kuratif dan Rehabilitatif.

Akses terhadap pelayanan kesehatan adalah kemudahan yang diberikan kepada setiap masyarakat dalam menggunakan kesempatannya untuk memasuki dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena akses adalah faktor untuk

menilai mutu pelayanan kesehatan. karena pelayanan dapat dijangkau apabila tersedia akses pelayanan yang baik. Sedangkan untuk mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh masyarakat, maka dibuatlah sebuah indikator akses

Oleh karena itu dengan adanya Mobil Sehat ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan atau memanggil Mobil Sehat ini, masyarakat lebih mudah untuk menghubungi karena disamping siap 24 jam juga menyediakan *call center* dari provider layanan telekomunikasi. Oleh karena itu driver mobil sehat tidak boleh merangkap kerja atau menjadi supir mobil puskesmas keliling (*pusling*). Operasional Mobil Sehat ini bukan berada di Puskesmas, rumah sakit, atau Dinas Kesehatan, tetapi sepenuhnya dikelola oleh Camat, hanya saja teknis pelaksana kegiatan Mobil Sehat yakni Kepala UPT Puskesmas. (Sumber: www.lamongankab.go.id).

Mobil sehat merupakan salah satu sarana yang mempunyai peranan cukup besar dalam rangka menciptakan masyarakat yang sehat di Kecamatan sekaran. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Lamongan, terutama masyarakat miskin yang selama ini kurang dalam pemenuhan pelayanan kesehatan. Adanya Mobil Sehat ini sebagai penunjang sarana prasarana desa, Supaya jangkauan kesehatan bagi warga desa lebih mudah. Pemerintah Kabupaten Lamongan membuat inovasi di bidang kesehatan yaitu berupa Mobil Sehat ini menginginkan pelayanan yang bermutu dan mudah dijangkau oleh masyarakat, untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat maka pemerintah Kabupaten Lamongan melakukan pengelompokan terhadap masing-masing kecamatan.

Kecamatan sekaran merupakan salah satu kecamatan di wilayah kabupaten Lamongan, yang juga mendapatkan fasilitas Mobil Sehat. Untuk sampai saat ini Kecamatan Sekaran sudah mendapatkan 11 Mobil Sehat yang dimulai dari 2016, yang diberikan ke beberapa desa antara lain desa KebalanKulon, Sungegeneng, Manyar, Kudikan, Miru, Kembangan, Sekaran, Bulu Tengger, Trosono, Besur dan Kendal. Sehingga perlu diketahui apakah Mobil Sehat ini sudah memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Sekaran, maka dapat dilihat dari bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya layanan Mobil Sehat. Apa dengan adanya mobil sehat ini berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan kesehatan atau sebaliknya.

Kajian Pustaka

Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam terjemahan bahasa inggris adalah public policy yang sering diartikan dengan kebijakan negara dan ada juga yang mengartikan dengan kebijakan pemerintah. Untuk mengetahui lebih jauh tentang pengertian kebijakan publik, perlu lebih dahulu mengetahui pengertian kebijakan dan publik itu sendiri. Thomas R Dye (dalam Hayat, 2018:18) mengatakan bahwa, “Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun tidak dilakukan”. Jadi ketika pemerintah melakukan suatu tindakan maka tindakan tersebut harus memiliki tujuan. Disamping itu, sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah juga termasuk kebijakan publik. Hal ini karena sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh yang sama dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Respon Masyarakat

Respon merupakan suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penilaian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu. Pada prosesnya respon didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertindak laku kalau ia menghadapi suatu rangsangan tertentu. berbicara mengenai respon tidak terlepas pembahasannya dengan sikap. Melihat sikap seseorang atau sekelompok orang terhadap sesuatu maka akan diketahui bagaimana respon mereka terhadap kondisi tersebut (Adi, 2007).

Pelayanan Publik

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia kata pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut (Hayat 2017 : 22) pelayanan berarti melayani dengan sungguh – sungguh kepada orang yang dilayanani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Sedang melayani berarti membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang.

Sehingga pelayanan publik yang baik yaitu yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang diberikan. (Hayat 2017:22) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau

kegiatan menyiapkan, mengurus, dan memfasilitasi yang berupa barang dan jasa yang diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Karena peneliti ingin mengetahui secara keseluruhan tentang kebijakan pemerintah tentang mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Lokasi penelitian ini berada di beberapa desa yang ada di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. Sesuai dengan keberadaan mobil Sehat yang ada di beberapa desa yaitu tepatnya di Desa Kebalankulon, Sungegeneng, Manyar, Kudikan, Miru, Kembangan, Desa Sekaran, Bulu Tengger, Trosono Kendal dan Besur.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data Sumber Data Primer dan Data Sekunder. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lain selain manusia adalah alat tulis, Pedoman wawancara, karena sifat manusia yang mudah lupa sehingga dengan adanya pedoman wawancara, peneliti akan lebih mudah mengingat data – data yang diamati dalam proses observasi dilapangan dengan mencatat data – data yang dibutuhkan dalam penelitian, kemudian alat rekam Adanya handphone sebagai alat untuk merekam wawancara oleh narasumber yang memberikan informasi terkait hal yang sedang diteliti karena akan lebih mengefisiensi waktu karena jika hasil wawancara secara keseluruhan dicatat didalam buku akan menghabiskan waktu.

Analisis data yang digunakan peneliti yaitu Pengumpulan data, Reduksi Data, Penyajian Data (Display Data) dan Verifikasi Data. Dalam penelitian ini uji keabsahan data teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini antara lain dengan teknik triangulasi, kecukupan referensi dan ketekunan pengamatan. Triangulasi, Kecukupan Referensial dan Ketentuan pengamatan

Pembahasan

1. Kebijakan Mobil Sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan, Sekaran Kabupaten Lamongan

a. Kebijakan mobil sehat di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan

Adanya kebijakan mobil sehat mampu membantu masyarakat dalam pelayanan kesehatan terutama dalam

hal transportasi sehingga memudahkan akses menuju sarana kesehatan, namun hal itu juga harus didukung dengan kelayakan jalan. Kebijakan mobil sehat ini sangat membantu masyarakat yang ada di Kecamatan Sekaran terutama masyarakat miskin atau yang masih belum memiliki kendaraan

b. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan

pelayanan mobil sehat yang diberikan kepada masyarakat harus didukung juga dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dalam pemberian pelayanan bisa lebih optimal. Agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu maka fasilitas yang ada didalam mobil sehat bisa lebih dilengkapi, sehingga petugas mobil sehat dapat memberikan pelayanan secara optimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Karena Pada dasarnya pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai pelayanan yang benar – benar memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam arti masyarakat benar benar dilayani secara profesional.

2. Respon masyarakat terhadap pelayanan mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di kecamatan Sekaran, kabupaten Lamongan

a. Respon masyarakat terhadap adanya kebijakan mobil sehat di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan

Secara umum respon masyarakat di Kecamatan Sekaran terhadap terhadap kebijakan mobil sehat memberikan respon yang positif karena minimnya akses pelayanan kesehatan. Sehingga dengan adanya mobil sehat ini dapat membantu masyarakat dalam menjangkau sarana kesehatan. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keberadaan mobil sehat ini mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Dengan adanya mobil sehat sangat membantu bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah.

b. Respon masyarakat terhadap pelayanan mobil sehat di Kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan

Dalam mengetahui apakah kebijakan atau program mobil sehat ini sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan atau tidak, maka dapat dilihat dari bagaimana respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dengan adanya mobil sehat di Kecamatan Sekaran diharapkan bisa meningkatkan akses layanan kesehatan terutama yang terkait dengan jarak, karena faktor akses yang baik dapat mempengaruhi keberhasilan pembangunan kesehatan.

3. Faktor yang menghambat dan mendukung adanya kebijakan mobil sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat dikecamatan Sekaran, kabupaten Lamongan

1. Faktor pendukung

A. Faktor Internal

a. Kesadaran Tenaga Kesehatan dan driver Mobil Sehat Dalam Memberikan Pelayanan.

Petugas kesehatan memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya maka masyarakat akan memberikan penilaian yang bagus terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan pelayanan mobil sehat ini salah satunya ditentukan oleh kesadaran tenaga kesehatan pada mobil sehat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Dana dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Salah satunya bentuk tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Lamongan adalah dengan memberi suntikan dana terhadap operasionalisasi mobil sehat ini. Jadi disini dana dari Pemerintah menjadi sangat penting, karena apabila tidak didukung dengan dana, maka pelayanan mobil sehat ini tidak akan berjalan.

c. Sarana dan Prasarana.

Secara umum masyarakat tentu menginginkan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap dalam memperoleh pelayanan, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan memadai tentu hal ini menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan dalam mobil sehat.

d. Peran Tokoh Masyarakat

Mobil sehat di Kecamatan Sekaran dan diberikan ke beberapa desa, dimana desa tersebut sudah direncanakan sebelumnya untuk menerima mobil sehat. Jadi untuk desa yang terkait punya tanggung jawab agar masyarakat bisa mengetahui bahwa didesa tersebut ada mobil sehat yang diberikan oleh pemerintah kabupaten.

B. Faktor Eksternal

a. Partisipasi Masyarakat

Warga Desa juga ikut berpartisipasi dalam penyebarluasan layanan mobil sehat kepada warga yang lain yang belum tahu. Demi terciptanya pemerataan informasi pelayanan mobil sehat, tentu tidak hanya pimpinan setempat yang bertugas melakukan sosialisasi, tapi juga semua elemen masyarakat juga harus ikut berpartisipasi.

2. Faktor penghambat

A. Faktor Internal

a. Belum adanya pelatihan bagi driver mobil sehat yang dilakukan oleh Pemerintah atau Dinas terkait

Belum adanya pelatihan yang diberikan Pemerintah atau dinas terkait kepada driver mobil sehat, hal ini tentu menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan mobil sehat. Karena driver mobil sehat belum mempunyai kemampuan untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan pertama. Mungkin kalau ada bidan yang mendampingi saat rujukan bisa dibantu oleh bidan tetapi jika tidak ada bidan yang mendampingi maka akan kebingungan.

b. Belum adanya SOP

Masih belum adanya SOP dalam pelaksanaan mobil sehat juga berakibat pada tidak adanya pedoman atau aturan yang jelas tentang bagaimana pemberian pelayanan mobil sehat, sehingga menghambat dalam pemberian pelayanan karena tidak adanya acuan yang jelas.

c. Jumlah Mobil Sehat yang Terbatas

Masih banyak Desa yang belum memiliki mobil sehat menjadi kurang maksimalnya dalam pemberian pelayan. Sehingga sangat dibutuhkan lagi mobil sehat untuk diberikan kepada daerah – daerah yang belum mendapatkan mobil sehat untuk memaksimalkan pelayanan dalam hal kesehatan.

B. Faktor Eksternal

a. Masyarakat Banyak yang Masih Membayar

Dengan melihat perilaku masyarakat yang masih membayar layanan mobil sehat ini, meskipun secara sukarela, ataupun ditarik langsung oleh tenaga kesehatan maka menimbulkan kesan di mata masyarakat bahwa layanan mobil sehat ini tidak gratis, tentu hal ini bisa menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan kesehatan mobil di Kecamatan Sekaran.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya kebijakan mobil sehat oleh pemerintah Kabupaten Lamongan yang diberikan kepada desa ini sangat membantu masyarakat. Termasuk masyarakat yang ada di Kecamatan Sekaran, untuk mempermudah masyarakat sebagai sarana transportasi ketika sakit dan harus dirujuk baik ke Puskesmas maupun Rumah Sakit. Dengan itu mutu pelayanan kesehatan di Kecamatan Sekaran bisa lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bahwa kualitas pelayanan dari mobil sehat yang ada di Kecamatan Sekaran ini secara keseluruhan dapat dikategorikan baik. Akan tetapi, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bisa diukur dengan 5 dimensi yang menunjukkan kualitas yang baik antara lain *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reability*. Dan *tangibles*.
3. Adapun beberapa faktor yang mendukung dan menghambat adanya kebijakan mobil sehat di Kecamatan Sekaran baik dari internal maupun eksternal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat member saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk mobil sehat agar adanya pemerataan di setiap desa 1 mobil sehat yang diberikan oleh pemerintah daerah. Dengan demikian pelayan bisa stabil tidak ada lagi kesenjangan antara desa yang mendapatkan mobil sehat dan yang tidak mendapatkan mobil sehat
2. Diharapkan agar dibentuknya SOP yang tetap untuk mobil sehat, karena SOP merupakan hal yang sangat penting untuk dijadikan pedoman agar dapat mengetahui apa yang harus disiapkan dan dilakukan dari pelaksanaan kebijakan atau program tersebut.
3. Diharapkan untuk menambah upah kerja driver mobil sehat agar tidak ada lagi pembayaran sewa mobil sehat sehingga bisa kembali lagi ke prosedur yaitu gratis dan memberi pelatihan kepada driver mobil sehat.

Daftar Pustaka

- Adi. Isbandi R. 2007. Psikologi Pekerja Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial. PT.Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Agus Dwiyanto . 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Eko Handoyo, 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang : widya karya
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik*. Malang : Intrans Publisbing

- Hayat, dkk. 2018. *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lexy J. Moelong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Lexy J. Moelong. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Cetakan Kedua. Bandung : Refika Aditama.
- Subarsono, AG. 2013. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Praktek*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, S. A. 2016. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model Model Implementasi Kebijakan Publik*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: Center Of Academic Publishing Service.

Sumber Internet :

<https://www.timesindonesia.co.id/read/news/215688/mobil-sehat-untuk-seluruh-desa-dan-kelurahan-di-lamongan>
www.lamongankab.go.id